





















BOOK DES FORMATIONS
ADEC TERRITORIAL 2014-2015

SOMMAIRE

Les thématiques des formations sont les suivantes :

1. **Technologies de l'Information et de la communication (de façon pratico-pratique)**
   - Web marketing sur deux niveaux (sensibilisation et perfectionnement)
   - Animer des réseaux sociaux (sensibilisation et perfectionnement)
   - Sensibilisation à l'e-réputation
   - Web-rédaction

2. **Langue « anglais »**
   - Session de formation organisée par groupe en fonction du niveau (débutant à perfectionnement)

3. **Prospection commerciale**
   - Bases de la prospection commerciale
   - Optimiser et développer sa prospection commerciale

4. **Management**
   - Management de proximité niveau 1 et niveau 2
   - Organisation des équipes
   - Gestion des cas difficiles et de la jeune génération

5. **Relations interpersonnelles**
   - Savoir accueillir les clients à l'accueil et à la réception
   - Gérer et animer des réunions et des séminaires

6. **Outils**
   - Gérer et exploiter des bases de données CRM (sensibilisation et perfectionnement)
   - Pack office (Excel, Word, Power Point) niveau 1 et niveau 2
   - Sensibilisation à l'utilisation des outils informatiques et tablettes























SENSIBILISATION AU WEBMARKETING

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : salariés et dirigeants de TPE et PME-PMI qui doivent mener une stratégie de communication sur le web. Responsables marketing, chargés de promotion, chefs de produits, responsables commercial, ayant quelques bases en marketing et qui souhaitent acquérir des repères dans le marketing appliqué à l'internet.

La formation

- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Cette formation permettra d'appréhender les concepts, de se familiariser avec le vocabulaire et les grandes pratiques et de mettre en œuvre des premières actions en ligne
- Prérequis : Cette formation est ouverte aux personnes ayant des connaissances de base en informatique, connaissance de l'Internet. Les profils seront affinés par un entretien mené en amont de la formation.
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures – 1 journée)

Module 1 : Introduction

- Définition du webmarketing

Module 2 : Référencement naturel et payant

- Principe
- Enjeu
- Mode d'emploi du référencement naturel et du référencement payant
- Indicateurs
- Best-practices
- Exemples
- Exercice pratique

Module 3 : Affiliation et partenariats

- Principes et définitions : Affilié - Affiliateur
- Modalités
- Exemples de programmes pré-packagés

Module 4 : E-mailing

- Définition et chiffres clés
- Enjeux définis par comparaison : fidélisation vs. recrutement
- Mode d'emploi
- Tendances actuelles en termes d'usage et taux moyens constatés
- Exemples

Module 5 : Réseaux sociaux

- l'Internaute : ce qui l'anime, le partage d'expériences, centres d'intérêt
- Définition de l'e-réputation
- Enjeu
- Présentation des principaux réseaux sociaux :
  - Facebook, la vie communautaire - YouTube, la référence vidéo / Twitter, le microblogging / Pinterest, tableau virtuel / Les réseaux sociaux professionnels : Viadeo, LinkedIn / Limites et tendances

Module 6 : Viralité

- Enjeu
- Définition
- Exemples

Module 7 : Mobilité

- Focus sur les smartphones, distinguo entre un site et une application mobile
- Principaux comportements des utilisateurs
- Tendances

Conclusion : comment rendre son site le plus performant possible en webmarketing

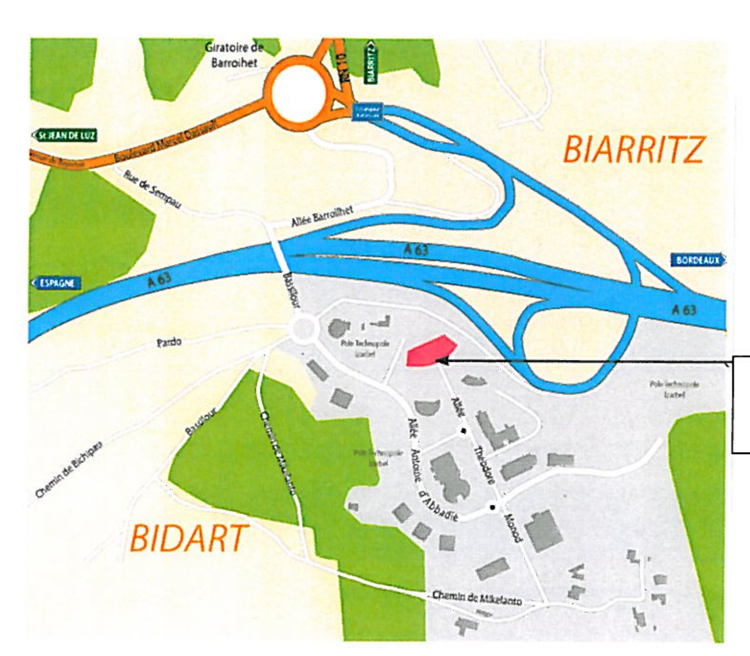
Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Mercredi 18 mars 2015	
Avril 2015	Jeudi 16 avril 2015	
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015	Jeudi 24 septembre 2015	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

























WEBMARKETING : PERFECTIONNEMENT

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Salariés et dirigeants de TPE et PME-PMI qui doivent mener une stratégie avancée de communication sur le web. Responsables marketing, chargés de promotion, chefs de produits, responsables commercial, ayant de solides bases en marketing et qui souhaitent améliorer leurs actions/pratiques marketing appliquées à l'internet.

La formation

- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Cette formation permettra aux stagiaires d'approfondir les concepts du marketing, de vérifier la pertinence de leur approche web marketing pour leur entreprises afin de l'améliorer en découvrant les dernières évolutions et comment appliquer les nouveautés de ce secteur pour leur stratégie.
- Prérequis : Cette formation est ouverte aux personnes ayant une bonne connaissance du web et de ses outils et ayant de bonnes connaissances en marketing.
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures)

Introduction : Rappel

- Chiffres clés
- Tendances du marché

Module 1 : Réseaux Sociaux

1.1 Définition et typologie des réseaux sociaux

- Histoire et potentiels des réseaux sociaux
- Usages et impacts professionnels

1.2 Objectifs

- Objectif en notoriété/image et dispositifs adaptés
- Objectif relationnel et dispositifs adaptés
- Objectif transactionnel et dispositifs adaptés

1.3 : Facebook

- Comment créer un compte (profil), paramètrages de base

Atelier pratique

1.4 Viadeo et LINKED IN

- Profil
- Mise en relation
- Hub & communauté
- Formules gratuites et payantes

1.5 Twitter

- Quels outils utiliser pour Tweeter (sites web, extensions navigateur, clients Twitter)
- Que faut-il faire pour réussir sur Twitter ?

Atelier pratique

Module 2 : Garder le contact (push)

- Emailing, chiffres clés, législation
- SMS marketing
- Collecte des listes, comment, législation























Module 3 : Référencement

- Le référencement Naturel et Payant (liens sponsorisés)

Atelier pratique

Module 4 : Blogging

- Stratégie : quel objectif, pourquoi, quel but … ?
- Rédaction : qui, quand, comment
- Diffusion avec Hootsuite

Module 5 : Viralité

- Enjeu
- Définition
- Exemples

Module 6 : Mobiles et tablettes, clés de l'interactivité 24/24

- L'impact du mobile et du cross canal sur le mix-marketing.
- Créer une interactivité et une convergence digitale
- SMS, Flashcode, lecture augmentée, visio+Mobile scanning.

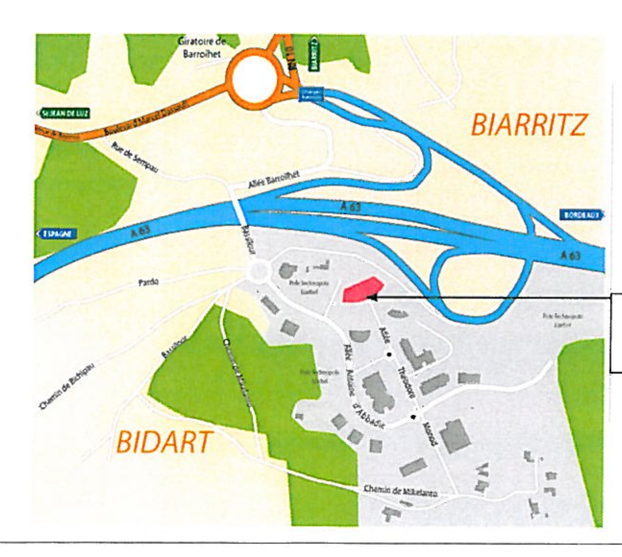
Atelier pratique

Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Jeudi 19 mars 2015	
Avril 2015	Vendredi 17 avril 2015	
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015		
Octobre 2015	Vendredi 16 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation : Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart

17 avenue de Plantoun - 64100 Bayonne - **Tél. 05 59 29 21 21** - Fax 05 59 42 20 23 - mde@mde-paysbasque.com - **www.mde-paysbasque.com**
SIRET : 130 003 965 00022























ANIMER UNE COMMUNAUTE SUR LES RESEAUX SOCIAUX : SENSIBILISATION

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE

Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice

Téléphone : 05.32.09.11.95

Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Salariés et dirigeants de TPE et PME-PMI qui doivent mener une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

La formation

- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Basée sur des ateliers pratiques, cette formation fournit les nouvelles clés de décryptage des réseaux sociaux et éclaire sur les mille facettes de l'identité numérique. Elle permet de prendre en main les principaux réseaux sociaux au travers de mises en pratiques et d'exemples de dispositifs innovants (campagnes, outils relationnels.).
- Prérequis : Connaissances de base en informatique. Connaissance d'Internet. Le niveau sera évalué par un entretien mené en amont de la formation.
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures – 2 jours)

Module 1 : Introduction

- Le Web est social
- Le web en 1995 et le web aujourd'hui
  - Quelques données d'usages sur les réseaux sociaux
  - Photos, vidéo, conversations... Les différentes interactions sociales

Module 2 : Les blogs

- Présentation, chiffres clés
- Les différents types de blogs et plateformes de blogging
- Bien démarrer
  - Publier son premier billet
  - Mettre en ligne des contenus photo, vidéo...

Module 3 : Facebook

- Découvrir Facebook
- Facebook : présentation et chiffres clés - Exemples de dispositifs
- Bien démarrer
  - Découvrir l'interface
  - Personnaliser son compte et publier sur Facebook
  - Qu'est-ce qu'une page / un groupe ?
  - Plugins sociaux : comment enrichir sa page avec de nouvelles fonctionnalités
  - Confidentialité, taggage des photos, connexion aux applications : comment protéger sa vie privée ?

Atelier pratique

Module 4 : Twitter

- Découvrir Twitter
- Twitter : présentation et chiffres clés - Exemples de dispositifs
- Bien démarrer
  - Découvrir l'interface
  - Commencer à tweeter
  - Following, followers : comment suivre les publications des membres - Mentions, retweets, urls courtes, hashtags... bien disséquer un tweet
  - Créer des url courtes
- Atelier pratique

Module 5 : Des exemples d'interactions sociales

Atelier pratique

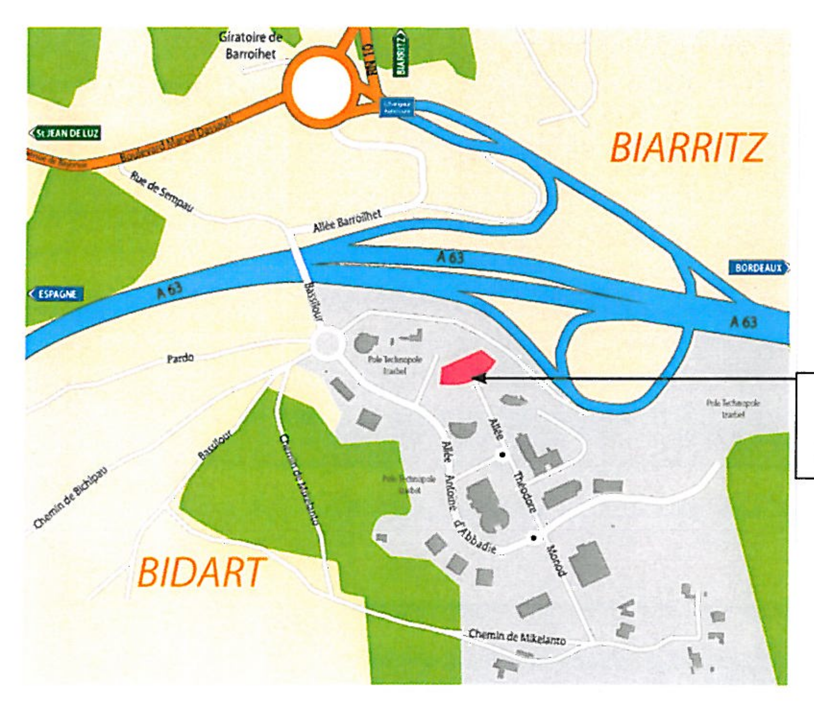
Conclusion

Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session	Dates de la 3ème session
Mars 2015	Mardi 24 mars 2015 Mercredi 25 mars 2015		
Avril 2015	Lundi 13 avril 2015 Mardi 14 avril 2015		
Mai 2015			
Juin 2015			
Septembre 2015			
Octobre 2015	Mardi 6 octobre 2015 Mercredi 7 octobre 2015		
Novembre 2015			
Décembre 2015			

Adresse de la formation : Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon– Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























ANIMER UNE COMMUNAUTE SUR LES RESEAUX SOCIAUX : PERFECTIONNEMENT

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : salariés et dirigeants de TPE et PME-PMI qui souhaitent améliorer leur stratégie de communication sur les réseaux sociaux

La formation

- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Cette formation permettra aux stagiaires d'approfondir leurs pratiques des réseaux sociaux, notamment de découvrir les dernières nouveautés et/ou évolutions pour améliorer, actualiser leur propre stratégie de communication sur les réseaux sociaux.
- Prérequis : Cette formation est ouverte aux personnes connaissant Internet, les réseaux sociaux et ayant des bases de marketing
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures – 2 jours)

Préambule

- Évolution des technologies et des usages
- Comportements et attitudes des E-consommateurs : typologie.
- Règles de protection de l'individu sur le Web.
- Rôle et missions du responsable Community Manager.
- Stratégies Webmarketing.

Module 1 : Introduction

1.1 Stratégies de community management

- Rappel des principes du métier de community manager

1.2 Définir les objectifs

- Objectif en notoriété/image et dispositifs adaptés
- Objectif relationnel et dispositifs adaptés
- Objectif transactionnel et dispositifs adaptés

Module 2 : Facebook

- Personnaliser sa page fan (logo, onglets...)
- Améliorer son référencement naturel grâce à Facebook
- Gérer ses widgets et mesurer les retours avec Social Shaker

Atelier pratique

Module 3 : LINKED IN

- Tableau de bord
- Faire levier pour faire du chiffre d'affaires













Module 4 : Savoir exploiter et gérer un compte Twitter

- Gérer son compte : quels outils utiliser pour Tweeter
- Que faut-il faire pour réussir sur Twitter ?
- Améliorer son référencement naturel grâce à Twitter :
- Mesurer les retours (calculer un ROI) :

Atelier pratique

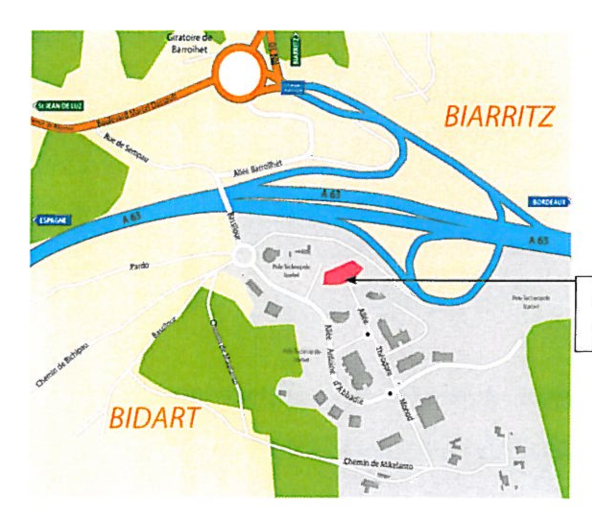
Module 5 : Animer sa communauté

- Les moments clés de la relation : Parler, Écouter, Récompenser, Associer.
- Création et animation d'une communauté : règles clés, rôle du community manager.
- Écouter sa communauté via les blogs et médias sociaux.
- Les bons outils de veille et d'animation.

Dates et lieu de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	Jeudi 2 avril 2015 et Vendredi 3 avril 2015	
Mai 2015	Jeudi 28 mai 2015 et Vendredi 29 mai 2015	
Juin 2015		
Septembre 2015		
Octobre 2015	Lundi 26 octobre 2015 et Mardi 27 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation : Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon – Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























SENSIBILISATION A L'E-REPUTATION

L'organisme de formation
Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne souhaitant connaître l'impact de l'e-réputation sur l'image de son entreprise, responsable communication et marketing.

La formation

- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Permettre au stagiaire de comprendre les enjeux de l'importance de la réputation de son entreprise sur Internet. Apprendre à organiser la veille de sa e-réputation « monitoring » (méthodes et outils).
- Pré-requis : Cette formation est ouverte à tout public ayant des bases d'Internet et de l'environnement Web
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures)

Module 1 / Modalités : Présentation, vidéo et échanges

Identité numérique et e-Réputation

- Qu'est-ce que la e-Réputation
- Différences entre e-Réputation, Identité numérique, Corporate/Personal Branding
- Quelles sont les différentes dimensions de ma réputation ?

Les enjeux de l'e-réputation : influence et « branding »

- La présence sur les réseaux et les enjeux de cette présence
- Etat de lieux de présence en ligne
- Qui fait l'e-réputation de mon entreprise?

Module 2 / Modalités : Découverte, observation, analyse et travail collaboratif

Etablir une veille de son e-Réputation

- Objectif : prévenir les risques et recueillir de l'information
- Organiser sa veille
- Outils de veille : choix et paramétrage
- Travail pratique de veille sur les Réseaux Sociaux (outils de surveillance de son e-réputation)
- Méthodes de veille : personnelle ou collaborative ? opinion ou image ?

Analyser son e-Réputation

- Identifier les sphères d'influences
- Effectuer un audit simple de sa réputation en ligne
- Réagir à une crise : Exemples de cas réels de bad-buzz
- Les 7 erreurs à ne pas commettre sur les réseaux sociaux
- Fondamentaux juridiques













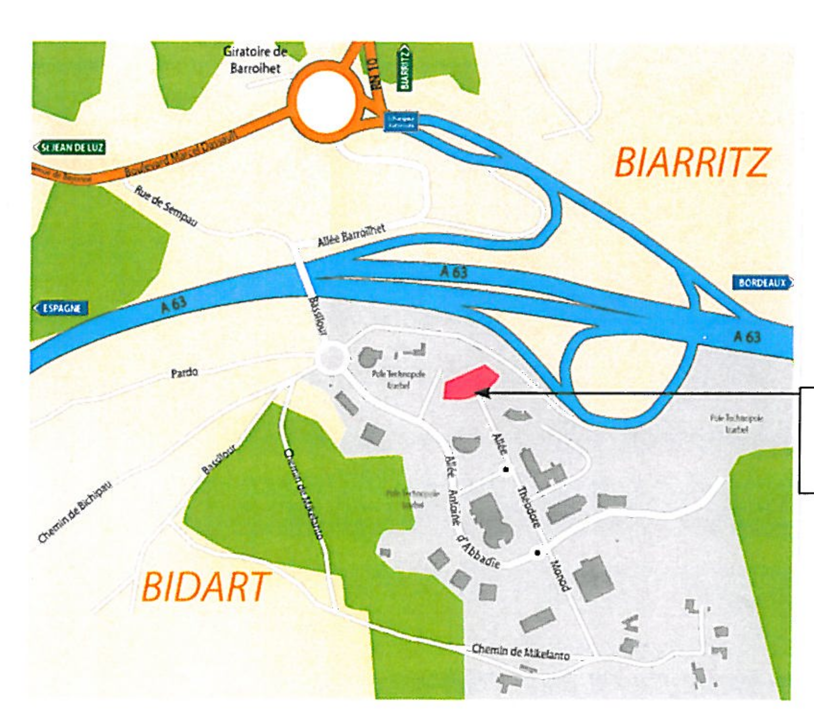
Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Vendredi 20 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015	Mercredi 27 mai 2015	
Juin 2015		
Septembre 2015	Jeudi 24 septembre 2015	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation
Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























Web-rédaction

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : SPIRIT INFO
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : SIMON Jennifer Co-gérante
Téléphone : 05.59.58.20.08
Mail : jennifer@spirit-info.com

Public cible de la formation : Responsable communication, marketing, personne en charge du site internet de l'entreprise.

La formation

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Grâce à cette formation-action, découvrez les fondamentaux d'un site web efficace : référencement naturel, ergonomie et stratégie de contenu. Qu'il s'agisse d'un site vitrine ou d'un e-commerce, apprenez à intégrer toutes les dimensions nécessaires à une bonne visibilité sur le web.

Détail de la formation :
Présentation théorique : le Marketing éditorial

- Observer votre secteur et analyser les stratégies de la concurrence
- Comprendre les comportements de lecture sur le Web
- Classifier, hiérarchiser et organiser votre contenu
- Elaborer votre arborescence
- Travailler sur l'ergonomie de votre site
- Définir une stratégie de contenu pour valoriser votre produit/service
- Définir votre ligne éditoriale
- Mettre en relief de vos contenus (techniques rédactionnelles)
- Identifier vos mots clés pour un référencement efficace
- Améliorer la conversion

Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session	Dates de la 3nde session
Mars 2015	30 mars 2015		
Avril 2015			
Mai 2015			
Juin 2015			
Septembre 2015			
Octobre 2015		6 octobre 2015	
Novembre 2015			17 novembre 2015
Décembre 2015			

Adresse de la formation : Parc d'activité de Maignon 4 route de Pitoys – les pyramides n°11 64600 ANGLET























INITIATION OU PERFECTIONNEMENT ANGLAIS

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : **LE CLUB DES LANGUES**
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : **CORMIER Sylvie - Gérante**
Téléphone : **05.59.08.67.74 / 06.74.56.42.61**
Mail : **leclubdeslangues@gmail.com**

Public cible de la formation : toute personne souhaitant s'initier à l'anglais, ayant déjà des connaissances en anglais, ou souhaitant se perfectionner

La formation

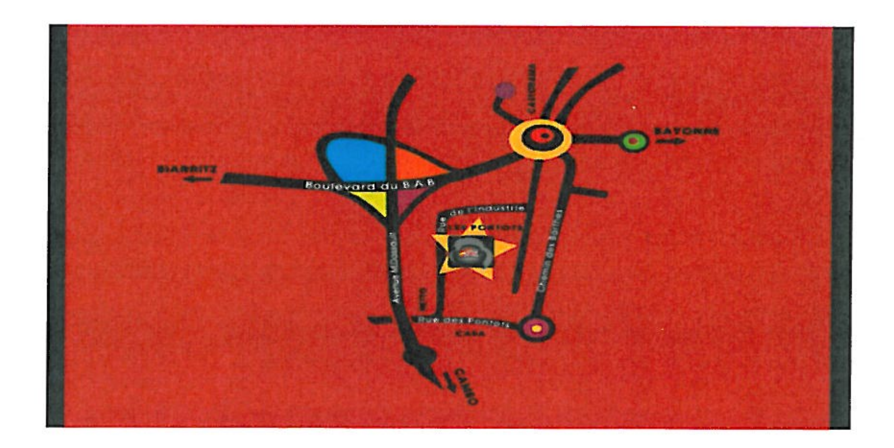
- Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : L'objectif de formation est d'améliorer la communication orale et la compréhension de conversations, ainsi que les compétences écrites d'une personne de niveau débutant, intermédiaire ou avancé

Dates et lieu de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		16 - 17 et 20 mars
Avril 2015	30 et 31 mars et 3 avril	13 - 14 et 17 avril
Mai 2015	18 - 19 et 22 mai	
Juin 2015	1er - 2 et 5 juin	8 - 9 et 12 juin
Septembre 2015	14 - 15 et 18 septembre	28 - 29 et 2 octobre
Octobre 2015	12 - 13 et 16 octobre	
Novembre 2015	2 - 3 et 6 novembre	16 - 17 et 20 novembre
Décembre 2015	30 - 1er et 4 décembre	

Adresse de la formation 12 rue de l'Industrie – 64600 ANGLET

Plan du lieu de la formation

























BASE DE LA PROSPECTION COMMERCIALE

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : **AVENTAGE DEVELOPPEMENT**
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : BARBAZA GERANT
Téléphone : 06.73.53.13.46
Mail :jn.barbaza@expert-activ.com

Public cible de la formation : Toutes personnes concernées par des actions de développement commercial et du portefeuille clients : Commerciaux, attachés commerciaux, assistantes et assistants commerciaux, managers commerciaux, chef des ventes ...

La formation : base de la prospection commerciale

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation :**Prise de rendez-vous par téléphone**
Faire du téléphone un outil plus efficace et plus productif
Améliorer ses compétences : transformer chaque appel en un vrai rendez-vous
Maîtriser les dernières techniques de prise de rendez-vous téléphoniques auprès d'une clientèle BtoB et grand public.
Augmenter son ratio de prise de rendez-vous téléphonique
S'approprier un argumentaire convaincant et prendre plus de rendez-vous
Passer les barrages pour parler au bon interlocuteur

Détail de la formation :

La préparation et la gestion de l'appel:
Choisir ou constituer le bon fichier (élaboration de la cible)
Construire la fiche prospect. Suivre son activité de prospection téléphonique (construction du tableau de bord)
Le plan d'appel: De "l'identification du décideur" à "la conclusion du RDV", le synopsis d'une prise de RDV en 8 phases
Identification : Ai-je le bon interlocuteur?
Présentation : Mon nom, celui de mon entreprise
Activité : Voici le produit que je vends.
Autorisation : Êtes-vous disponible?
Accroche : L'objet de mon appel. Traitement des objections.
Rendez vous: Tombons d'accord sur un jour.
Conclusion : Reformuler la date et l'heure du RDV.
Savoir se présenter. Structurer une phrase d'accroche efficace.
Franchir les barrages : Franchir les différents barrages: accueil, secrétaire
La qualification des contacts : Les étapes de la qualification. Le questionnaire de qualification. Elaborer un scénario d'appel
Proposer un rendez vous: Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants, la méthode AIDA:
Attirer l'attention-Susciter l'intérêt-Renforcer le désir-Inciter à l'action.
Utiliser les mots qui font mouche au téléphone. Construire son argumentaire CAP et SONCAS
La réfutation des objections: Vrai ou fausse objection? Réfuter toutes les objections classiques
La conclusion : Conclure efficacement. Donner congé. Relancer.
Les basiques de la téléprospection efficace, la posture:
Le vocabulaire, les mots à éviter .Le sourire, l'amabilité, la voix.























BASE DE LA PROSPECTION COMMERCIALE (suite)

Dates et lieu de la formation Espace Entreprises ALDATU-Rue Léon Larregain 64240 HASPARREN

Calendrier de la formation : 09h-12H   14h-18H

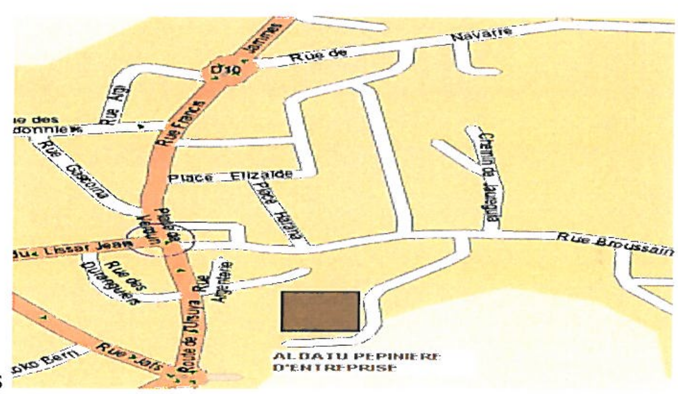
Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	02 ET 03 AVRIL	
Mai 2015		
Juin 2015	01 ET 02 JUIN	
Septembre 2015		
Octobre 2015	01 ET 02 OCTOBRE	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Espace Entreprises ALDATU-Rue Léon Larregain 64240 HASPARREN

Plan du lieu de la formation
Plan du lieu de la formation :
Centre d'Appui aux Entreprises ALDATU - Rue Léon Larregain - 64240 HASPARREN

Téléphone :   05.59.70.28.89 - Télécopie : 05.59.70.28.83
Votre contact : Jean-Noël BARBAZA Tel :06.73.53.13.46 jn.barbaza@expert-activ.com
salles :45 M2 + 25M2 pour formation +



Restauration ville HASPARREN à 500 mètres























OPTIMISER ET DEVELOPPER SA PROSPECTION COMMERCIALE

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : **AVENTAGE DEVELOPPEMENT**
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : BARBAZA GERANT
Téléphone : 06.73.53.13.46
Mail :jn.barbaza@expert-activ.com

Public cible de la formation : Toutes personnes concernées par des actions de développement commercial et du portefeuille clients : Commerciaux, attachés commerciaux, assistantes et assistants commerciaux, managers commerciaux, chef des ventes ...

La formation : Optimiser et développer sa prospection commerciale

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation :
Savoir se présenter, présenter son entreprise et créer un climat de confiance
Acquérir et expérimenter les techniques permettant la réalisation d'une découverte réussie BtoB ou grand public.
Comprendre l'importance de la dimension relationnelle dans l'entretien de vente,
Comprendre et suivre un processus cohérent, respecter les différentes phases de la progression.

Détail de la formation :

La préparation :
Se fixer des objectifs, avoir une stratégie,
La présentation:
Se présenter, présenter son entreprise (création du *pitch* en sous groupe, corrigé et vidéo training)
Créer un climat propice à l'entretien, (module complémentaire Arc en Ciel)
La découverte :
Besoins, motivations et enjeux- Maîtriser les techniques spécifiques (4A)- Elaborer la trame de découverte spécifique à l'entreprise
Comprendre l'importance de la reformulation et s'entraîner.
Savoir clôturer le R1.
Positionner le R2
L'argumentation
Le traitement des objections
La conclusion
La confortation

Critères d'évaluation : Chaque phase d'apport théorique est suivie d'exercices de mise en situation. Les exercices sont spécifiques au contexte de votre entreprise.
Les plus de la formation : Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application dès les prochains entretiens ainsi que le suivi en accompagnement par le manager. Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables. Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer sa présentation, et la trame de découverte. Conseils aux participants sur les cas les plus difficiles vécus dans leur entreprise. Accompagnement terrain en option : le consultant formateur vous accompagne lors de vos entretiens de vente et réalise un diagnostic de vos pratiques pour un plan de progrès personnalisé.























OPTIMISER ET DEVELOPPER SA PROSPECTION COMMERCIALE (Suite)

Pré-requis: Chaque stagiaire doit obligatoirement avoir passé un test d'évaluation des aptitudes commerciales : TAC ou Outil équivalent, validé par Expert Activ.

Dates et lieu de la formation Espace Entreprises ALDATU-Rue Léon Larregain 64240 HASPARREN

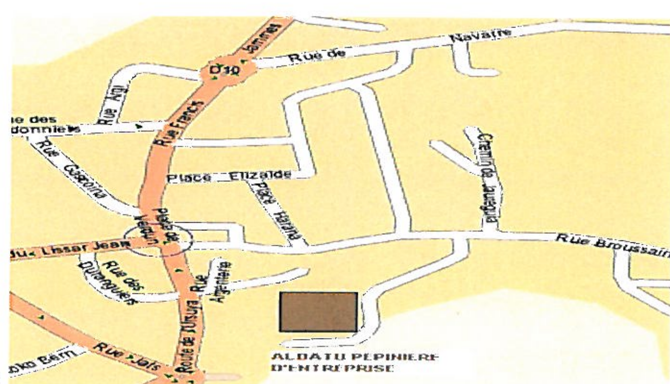
Calendrier de la formation : 09h-12H   14h-18H

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	02 ET 03 AVRIL	
Mai 2015		
Juin 2015	01 ET 02 JUIN	
Septembre 2015		
Octobre 2015	01 ET 02 OCTOBRE	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation :
Espace Entreprises ALDATU-Rue Léon Larregain 64240 HASPARREN
Plan du lieu de la formation
Plan du lieu de la formation :
Centre d'Appui aux Entreprises ALDATU - Rue Léon Larregain - 64240 HASPARREN

Téléphone : 05.59.70.28.89 - Télécopie : 05.59.70.28.83
Votre contact : Jean-Noël BARBAZA Tel :06.73.53.13.46 jn.barbaza@expert-activ.com
salles :45 M2 + 25M2 pour formation +

Restauration ville HASPARREN à 500 mètres

























MANAGEMENT DE PROXIMITE NIVEAU 1

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne souhaitant comprendre les bases du management

La formation

- Objectif général de la formation : Découvrir les fondamentaux du management ; créer la cohérence et la cohésion, et les interactions entre les personnes et/ou services ; mettre en place et appliquer un management constructif et productif.

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures réparties sur 2 jours de 7h00)

Comprendre son rôle de manager

- Les spécificités de la fonction de manager.
- Les différents rôles du manager.
- Comment êtes-vous perçu
- Suis-je efficace dans mon style de management ?

Connaître individuellement ses collaborateurs

- Les champs d'expertise de chacun.
- Les motivations personnelles.
- Quels sont les leviers de motivation de mes collaborateurs ?

Construire les objectifs en s'assurant de leur pertinence

- Les caractéristiques clés d'un objectif, La nature des objectifs fixés.
- Le management par les objectifs : intérêt et limites.
- Décliner les objectifs en s'assurant que les buts et les enjeux sont compris.
- Articuler les objectifs collectifs et les objectifs individuels.

Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs

- Mettre en place un dispositif de suivi pertinent.
- Mener un entretien de suivi.
- Gérer les situations de décrochage, de dépassement, d'objectifs partiellement atteints.

Réaliser le bilan des compétences de l'équipe

- Analyser les critères de compétences individuelles et collectives
- Les critères de compétences, Comment faire évoluer les compétences
- Réaliser une cartographie des compétences individuelles et de service











Cluster Santé OSASUNA

CREATIF









Savoir Déléguer

- Les règles d'une Délégation
- Comment suivre une délégation,
- A qui déléguer ?
- Quelles missions peut-on et doit-on déléguer ?

Dates et lieu de la formation

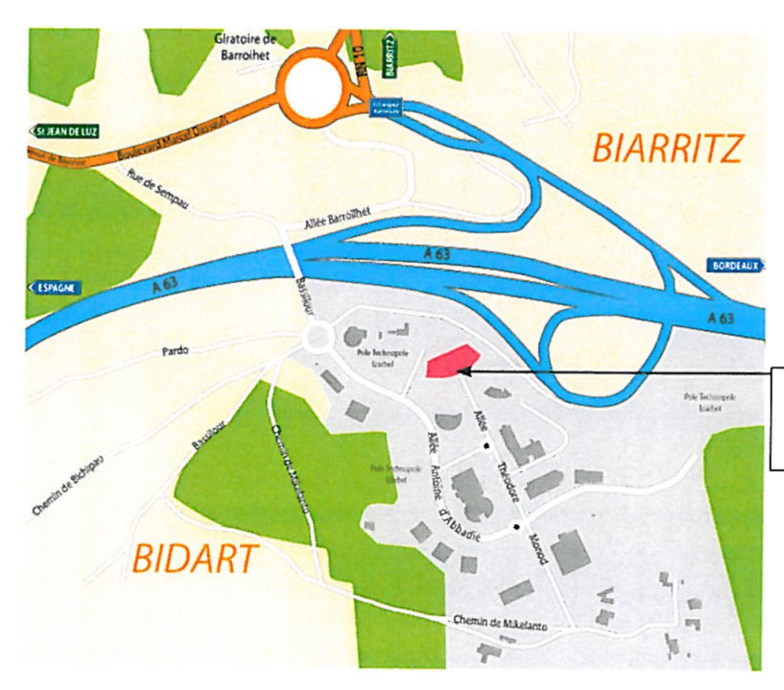
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Jeudi 26 mars et Vendredi 27 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015	Lundi 14 septembre et Mardi 15 septembre 2015	
Octobre 2015	Lundi 19 octobre et Mardi 20 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart















uztartu







MANAGEMENT DE PROXIMITE NIVEAU 2

L'organisme de formation
Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne ayant les bases du management

La formation

- Objectif général de la formation : Revisiter et redynamiser les compétences managériales, adopter une posture de manager-coach, décider efficacement dans le changement, mettre en place des outils.

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures réparties sur 2 jours de 7h00)

Mobiliser son équipe autour d'un projet fédérateur

- Définir un projet.
- Projet novateur, reconduit ou amélioration
- Arbres des causes
- Transcrire ce projet en objectif collectif et individuel

Connaître et faire évoluer les compétences de ses collaborateurs

- Identifier les compétences
- Déterminer des critères de compétences
- Réaliser une cartographie des compétences individuelles et de service.
- Les motivations personnelles.
- Quels sont les leviers de motivation de mes collaborateurs ?

Construire les objectifs en s'assurant de leur pertinence

- Les caractéristiques clés d'un objectif, La nature des objectifs fixés.
- Le management par les objectifs : intérêt et limites.
- Décliner les objectifs en s'assurant que les buts et les enjeux sont compris.
- Articuler les objectifs collectifs et les objectifs individuels.

Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs

- Mettre en place un dispositif de suivi pertinent.
- Mener un entretien de suivi.
- Gérer les situations de décrochage, de dépassement, d'objectifs partiellement atteints.
- Savoir animer des réunions

Savoir Déléguer

- Les règles d'une Délégation
- Comment suivre une délégation,
- A qui déléguer ?
- Quelles missions peut-on et doit-on déléguer ?















uztartu







Organisation dans le travail

- Comment organiser son travail de façon pertinente
- Quels outils à mettre en place
- Distinguer les activités urgentes et importantes
- Comment les sérier ?

Dates et lieu de la formation

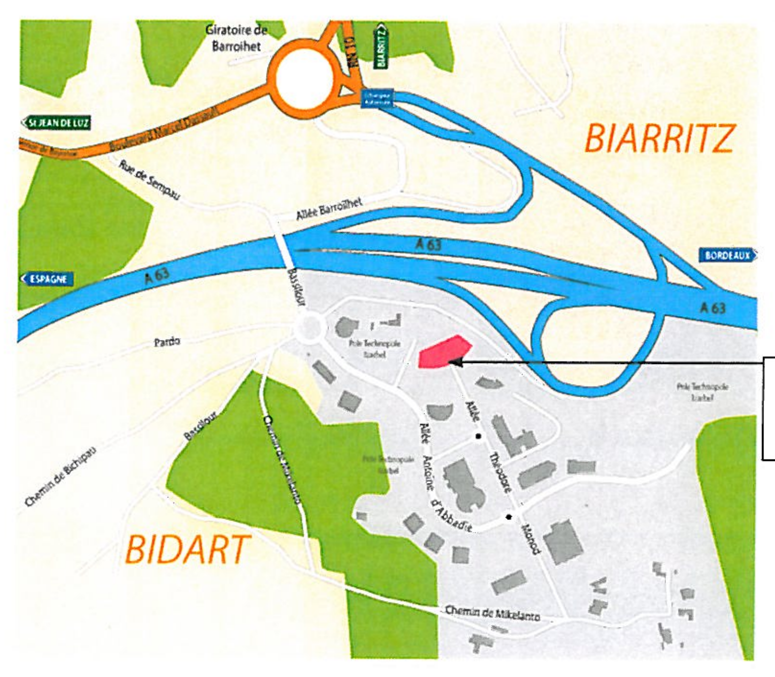
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Lundi 23 mars et Mardi 24 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015	Jeudi 28 mai et Vendredi 29 mai 2015	
Juin 2015		
Septembre 2015	Lundi 28 et Mardi 29 septembre 2015	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























ORGANISATION DES EQUIPES

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne ayant à gérer une équipe

La formation

- Objectif général de la formation : Découvrir les bases de la création d'une équipe ; créer la cohérence et la cohésion, et les interactions entre les personnes

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures réparties sur 1 jour)

Quels sont les leviers de motivation de mes collaborateurs ? Encadrer des collaborateurs

- Mesurer l'impact de sa personnalité sur ses collaborateurs pour développer ou corriger son style managérial.
- Équilibrer sa relation d'autorité entre la proximité (nécessaire) et la distance (indispensable), le recentrage sur les objectifs et l'accompagnement des individus en fonction de leur profil.
- Conduire un entretien en tête-à-tête avec un collaborateur. Pratiquer l'écoute active et faire progresser l'entretien de façon constructive. Utiliser l'entretien d'évaluation pour recueillir l'information utile et faire évoluer ses collaborateurs.
- Réussir ses réunions : se positionner, informer, persuader, établir des plans d'action.

Fixer des objectifs motivants

- Identifier les ressources disponibles en termes de compétences sous-utilisées : motiver individuellement par des objectifs personnalisés, une communication adaptée, l'intégration des préoccupations individuelles.
- Agir sur la motivation collective : élaborer des règles du jeu claires et valables pour tous, diffuser des valeurs collectives, protéger la cohésion de l'équipe contre l'individualisme.
- Faire progresser ses collaborateurs : le couple délégation/formation, l'art de contrôler sans démotiver, savoir analyser les décalages objectifs/résultats et en tirer les enseignements nécessaires.

Accompagner l'efficacité individuelle et collective

- Savoir perdre du temps pour en gagner. L'art de se ménager, dans la journée, de vraies pauses-réflexion. Aider ses collaborateurs à redéfinir spontanément chaque matin leurs vraies priorités. Donner du sens à la délégation.
- Identifier, au sein de l'équipe, les principaux mangeurs de temps (techniques, organisationnels ou psychosociologiques) : comment réduire ensemble les déperditions et les gaspillages. Maintenir la pression optimale.













Cluster Santé OSASUNA

CREATIF







Dates et lieu de la formation

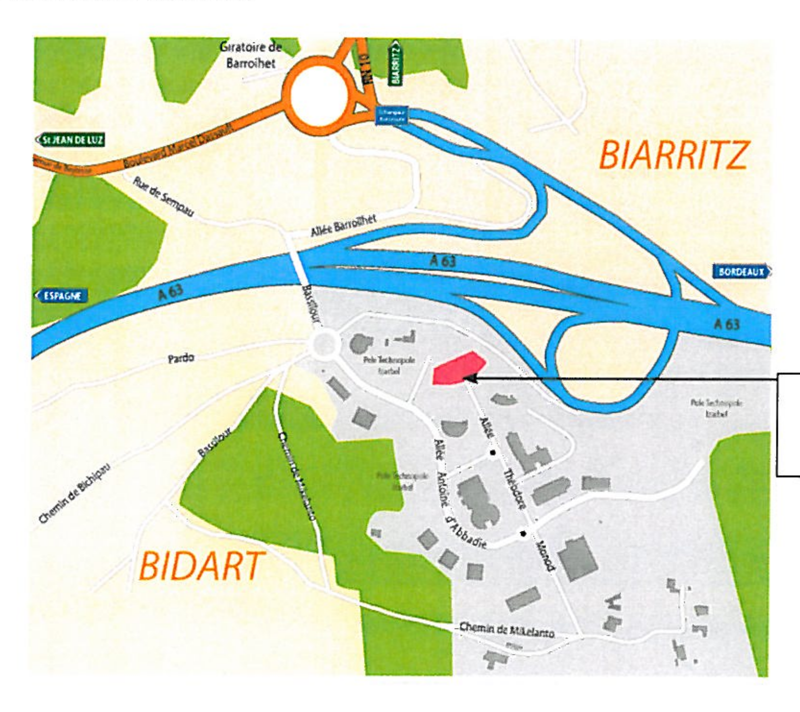
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Vendredi 20 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015		
Juin 2015	Lundi 1er juin 2015	
Septembre 2015		
Octobre 2015	Vendredi 23 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























GESTION DES CAS DIFFICILES ET DE LA JEUNE GENERATION

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne en charge de l'encadrement et de l'accueil des stagiaires et/ou jeunes salariés.

La formation

- Objectif général de la formation : Découvrir les outils existants qui permettent de mieux comprendre et appréhender des publics difficiles (stagiaires, salariés en difficultés, jeunes salariés).

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures réparties sur 1 jour)

Comprendre l'agressivité et le conflit

- Les facteurs déclenchant de l'agressivité
- Les facteurs aggravants
- Les différences de perception

Gérer l'agressivité et ses conséquences

- Des techniques pour désamorcer l'agressivité
- Eviter le passage à la violence
- Mieux vaut prévenir...: L'après-agression
- Des techniques de respiration et de visualisation pour se ressourcer

Gérer les autres situations difficiles

- Sympathie, empathie, identification, abandon...: trouver le bon positionnement et la bonne distance dans l'entretien
- Gérer les émotions: les siennes et celles de l'autre
- Gérer une personne en détresse ou dans un état psychique altéré

Améliorer son écoute et son mode de communication

- Développer son assertivité
- Revoir et pratiquer les outils de l'écoute active: questionnement, reformulation...

Adopter une posture adaptée face à la jeune génération

- Regarder positivement la différence : revisiter ses pratiques managériales.
- Utiliser la différence comme un atout.
- S'adapter aux comportements nouveaux.

Réussir l'intégration de la jeune génération et la manager

- Intégrer le nouveau collaborateur dans l'équipe et l'entreprise.
- Construire la cohésion d'équipe incluant les différences générationnelles
- Valoriser les points forts et aptitudes de cette génération.
- Gérer les dysfonctionnements et les tensions interpersonnelles dans l'activité.











Dates et lieu de la formation

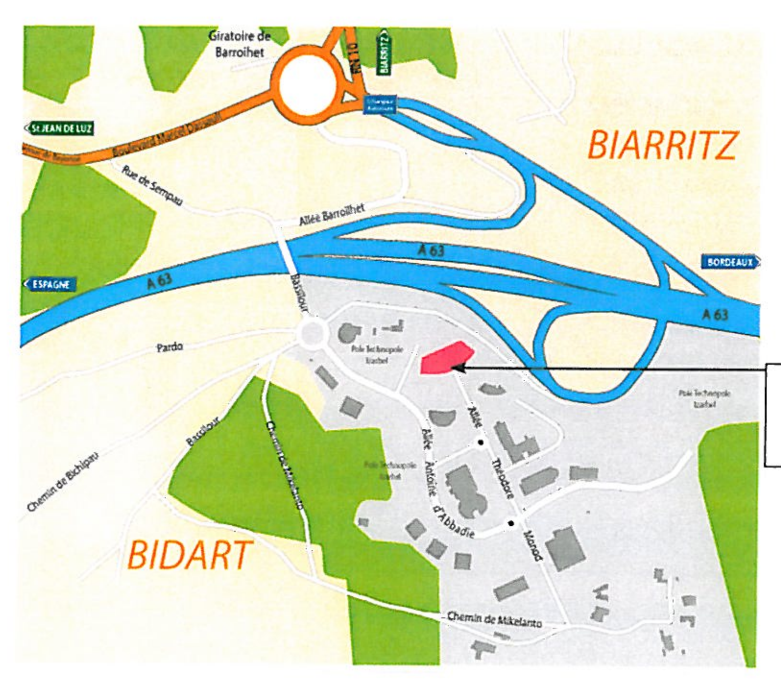
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Lundi 30 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015	Lundi 21 septembre 2015	
Octobre 2015	Vendredi 16 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart

17 avenue de Plantoun - 64100 Bayonne - **Tél. 05 59 29 21 21** - Fax 05 59 42 20 23 - mde@mde-paysbasque.com - **www.mde-paysbasque.com**
SIRET : 130 003 965 00022























SAVOIR ACCUEILLIR LES CLIENTS A L'ACCUEIL ET A LA RECEPTION

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : **AKALAE**
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : **Sonia PASCUAL / Direction – Consultante**
Téléphone : **06 12 58 79 01**
Mail : **akalaeconseil@gmail.com**

Public cible de la formation

Toute personne en charge de l'accueil et/ou de la réception des clients

La formation

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation :

Chaque jour nous sommes amenés à accueillir nos clients Pas toujours facile de trouver les bons mots…
Nous vous proposons **des outils pour trouver une solution** à vos problématiques d'accueil

- **Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement**
- **Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle**
- **Mieux adapter son attitude et son discours face à son interlocuteur**

Détail de la formation :

- **L'accueil physique**
- **L'accueil téléphonique**
- **Les typologies de personnalités**
- **Apprendre à les identifier ; gérer les situations difficiles**

Notre pédagogie alterne les apports techniques, les échanges et de nombreuses mises en pratique. Certaines parties utilisent un support vidéo avec accord des participants. Les films sont effacés systématiquement après avoir été visionnés et débriefés

Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	Lundi 13 / Mardi 14 avril 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Mai 2015	Lundi 18 / Mardi 19 mai 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Juin 2015	-	-
Septembre 2015	Lundi 14 / Mardi 15 septembre 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015	-	-

Adresse de la formation

Technopole Izarbel, 97 allée Théodore Monod, ESTIA 2, 64210 Bidart























GERER ET ANIMER DES REUNIONS ET DES SEMINAIRES

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : **AKALAE**
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : **Sonia PASCUAL / Direction – Consultante**
Téléphone : **06 12 58 79 01**
Mail : **akalaeconseil@gmail.com**

Public cible de la formation

Toute personne ayant à mettre en place des réunions et/ou de créer des séminaires

La formation

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation :

Dans un monde caractérisé par la complexité et le changement, il importe de maintenir un réseau de communication constant entre les membres d'une entreprise.
Dans ce contexte, les réunions sont devenues un outil organisationnel incontournable grâce auquel toute entreprise peut mieux gérer le présent et rallier ses forces internes pour préparer le futur.

- **Acquérir des outils pour gérer des réunions et /ou séminaires**
- **Acquérir les codes et manières d'accueillir**
- **Savoir gérer les situations difficiles**
- **Mieux adapter son attitude et son discours face à son interlocuteur**

Détail de la formation :

- **La réunion, un outil de management collectif**
- **Préparer sa réunion, gage de réussite**
- **Communiquer et s'organiser. Piloter la réunion pour atteindre l'objectif**
- **Comment rendre une réunion attrayante ?**
- **Gérer les situations difficiles en réunion Se préparer et s'entrainer à gérer des situations délicates**
- **Analyser les enjeux de la réunion stratégique**
- **Obtenir l'engagement, créer un compte rendu et assurer la veille**
- **Acquérir les codes et manières d'accueillir en séminaires**

Notre pédagogie alterne les apports techniques, les échanges et de nombreuses mises en pratique. Certaines parties utilisent un support vidéo avec accord des participants. Les films sont effacés systématiquement après avoir été visionnés et débriefés

Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Jeudi 26 / Vendredi 27 mars 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Avril 2015		
Mai 2015	Jeudi 28 / Vendredi 29 mai 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Juin 2015	-	-
Septembre 2015		
Octobre 2015	Lundi 12 / Mardi 13 octobre 8h30 – 12h30 / 14h00 -17h00	
Novembre 2015		
Décembre 2015	-	-

Adresse de la formation

Technopole Izarbel, 97 allée Théodore Monod, ESTIA 2, 64210 Bidart























GERER ET EXPLOITER DES BASES DE DONNEES CRM - Sensibilisation

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Commercial, administrateur des ventes, assistant commercial, directeur commercial, gérant, indépendant et plus généralement, toutes personnes souhaitant être opérationnelles sur une solution CRM.

La formation

- Objectif général de la formation : Maîtriser les processus CRM pratiqués dans l'entreprise et être capable de les mettre en œuvre ; être opérationnel dans l'utilisation et le paramétrage d'un outil CRM.
- Prérequis : Connaître les bases des processus de ventes pratiqués dans l'entreprise ; savoir utiliser le système d'exploitation Windows WP ou supérieur et maîtriser la navigation sur Internet.
- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures répartis sur deux jours)

Jour 1 : Introduction au CRM

- Pourquoi le CRM ? - Définition des suspects, prospects, clients - Notion de campagne - Du prospect à l'opportunité - Les groupes cibles- Les canaux de prospection ; Les canaux de vente - Cycle de prospection - Cycle de vente (Order to cash) - Classification des clients et loi de Pareto

Le CRM, un outil informatique

- Introduction aux bases de données - Les relations entre les données - Notion d'intégrité, disponibilité et sécurité - Panorama des solutions existantes - Les solutions propriétaires et open source
  - ☑ **Test QCM**

Présentation de Dolibarr CRM

- Présentation générale de l'interface - Principe d'utilisateur et de rôle - Navigation et recherche

La fiche tiers

- Qu'est-ce qu'un tiers ; Création d'une fiche tiers - Potentiel du prospect ; Statut de prospection -
- Lien commercial ; Agenda - Catégories ; Note public et privé - Fichiers joints

La fiche contact

- Information générales ; Téléphone (clic to dial) - Catégories ; Agenda

La fiche article

- Information générales - Prix clients ; Niveau de prix - Catégories ; Statistiques
  - ☑ **Test QCM**

Jour 2 : Base prospects

- Rechercher - Trier par catégorie - Affecter une ressource commerciale - Suivre l'activité ; Notion de pipe

Base client

- Rechercher - Trier par catégorie

Offre client

- Définition - Créer une proposition ; Validité - Conditions de règlement ; Origine - Ajouter un article ; Ajouter un jalon - Faire une remise - Envoyer une proposition par email - Clôturer une proposition
  - ☑ **Test QCM**











Cluster Santé OSASUNA

CRÉATIF









Commande client

- Définition - Transformer une propale en commande - Envoyer la commande par email - Expédier la commande - Fiche réception - Classer délivrer

Planifier des activités

- Consulter l'historique des activités - Planifier une activité ; Type d'activité - Affecter une activité - Lien avec les autres modules

Rapports

- Liste des propales et commandes ; Montants du CA espéré - Carnet de commande ; Export Excel
  - ☑ **Test QCM**

Dates et lieu de la formation

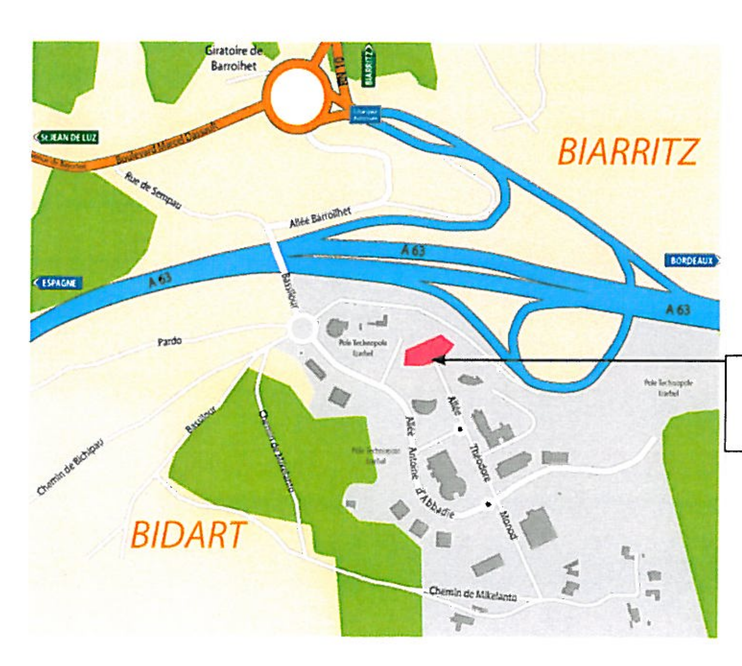
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015	Lundi 16 et Mardi 17 mars 2015	
Avril 2015	Lundi 13 et Mardi 14 avril 2015	
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015	Mercredi 16 et Jeudi 17 septembre 2015	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























GERER ET EXPLOITER DES BASES DE DONNEES
CRM - Perfectionnement

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Commercial, administrateur des ventes, assistant commercial, directeur commercial, gérant, indépendant et plus généralement, toutes personnes souhaitant être opérationnelles sur une solution CRM.

La formation

- Objectif général de la formation : Découvrir les processus CRM pratiqués en entreprise et être opérationnel dans l'utilisation d'un outil CRM au quotidien.
- Prérequis : Avoir suivi le stage intitulé « Gérer et exploiter des bases de données CRM (sensibilisation) ou disposer d'une première expérience d'utilisation d'un CRM. Savoir utiliser le système d'exploitation Windows XP ou supérieur et maîtriser la navigation sur Internet.

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (14 heures réparties sur deux jours)

Jour 1 : Rappel des fondamentaux
- Définition des flux CRM - Typologie des tiers - Les cycles et les canaux

Flux « Du devis à l'encaissement »
- Créer une proposition à un tiers - Faire une remise - Assigner des actions à un tiers - Transformer la propale en commande client - Livrez la commande et constater la sortie de stock - Transformer la commande en facture - Encaisser la facture - Constater les mouvements en banque et en comptabilité

Flux « Du marketing à l'opportunité »
- Création d'une campagne - Assignation de la campagne à une ressource commerciale - Exécution de la campagne et suivi - Mesure des résultats
  - ☑ **Test QCM**

Campagne e-mailing sur cible
- Définition de la cible - Création du message - Règles de bonnes pratiques - Envoi avec MailChimp - Analyse des taux d'ouverture, clics etc. - Mise à jour des tiers

Campagne e-mailing sur habitude de consommation
- Créer une liste de destinataires via la fiche article - Création du message - Envoi avec MailChimp - Mise à jour des tiers
  - ☑ **Test QCM**

Jour 2 : Campagne multicanal
- Définition des canaux - Création d'un projet - Attaché les actions au projet - Importation des données externes - Analyse des résultats

Génération de documents commerciaux
- Introduction aux variables - Création d'un modèle ODT - Génération automatique du document
  - ☑ **Test QCM**

Support client
- Définition du SAV - Création d'un contrat SAV - Création d'une intervention - Suivit des interventions - Analyse du temps passé

Analyse et rapport
- Créer un process analytique - Analyse de l'activité des ressources commerciales - Analyse des ventes échouées - Analyse des ventes par produit - Créer des exports pour Excel













Cluster Santé OSASUNA

CREATIF







Dates et lieu de la formation

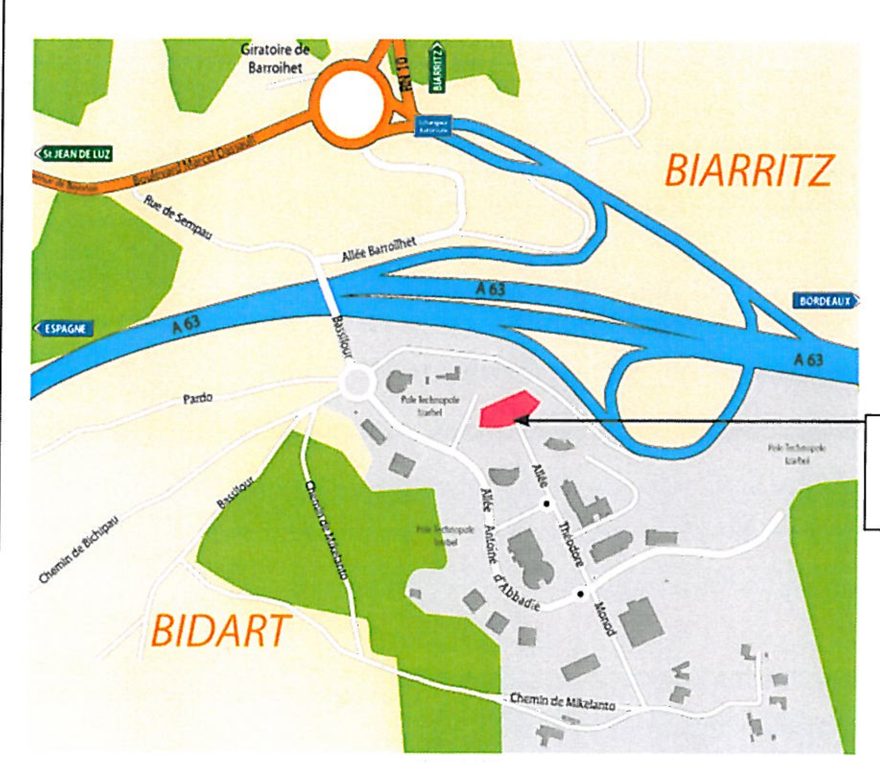
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	Mercredi 15 et Jeudi 16 avril 2015	
Mai 2015		
Juin 2015	Lundi 8 et Mardi 9 juin 2015	
Septembre 2015		
Octobre 2015	Lundi 12 et Mardi 13 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























PACK OFFICE (Word, Excel, Powerpoint)

Niveau 1

L'organisme de formation
Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com
Public cible de la formation : Toute personne ayant des notions du Pack Office
La formation

- Objectif général de la formation : Permettre de maîtriser les manipulations de base du logiciel Word indispensables à la réalisation d'un courrier, Découvrir le logiciel Excel et être autonome sur ses fonctionnalités de base pour la création d'un tableau avec des calculs simples. Permettre la réalisation de présentations assistées par ordinateur par l'intégration d'images, de dessins, de sons, etc.
- Prérequis : Pour débuter ce module, il est recommandé de connaître les bases de l'environnement Windows (module Windows Initiation) : Utiliser la souris, le clavier, lancer et quitter Windows, manipuler les fenêtres (Menus, Boîtes de dialogue, Barres d'outils...), lancer et quitter une application.
- Détail de la formation :
-

PROGRAMME DE FORMATION (21 heures réparties sur 3 jours)

Environnement WORD

- Manipulation de texte
- Gestion des Vérificateurs, des Dictionnaires
- Mise en forme
- Mise en page et Impression
- Gestion des Aides

Environnement Excel

- Interface écran, Classeurs, feuilles de calcul, cellules
- Concevoir des tableaux
- Présenter des tableaux et les imprimer
- Organiser ses classeurs
- Mise en forme
- Mise en page et Impression
- Gestion de feuilles

Environnement Powerpoint

- Interface écran, Les différents modes de visualisation (affichages et zoom), Rôles et possibilités de l'outil.
- Le modèle
- Les couleurs
- Présentation des différents modes de travail
- Les objets
- Les serveurs d'objets
- Impression
- Powerpoint et le Multimédia
- Animation











Cluster Santé OSASUNA









Dates et lieu de la formation

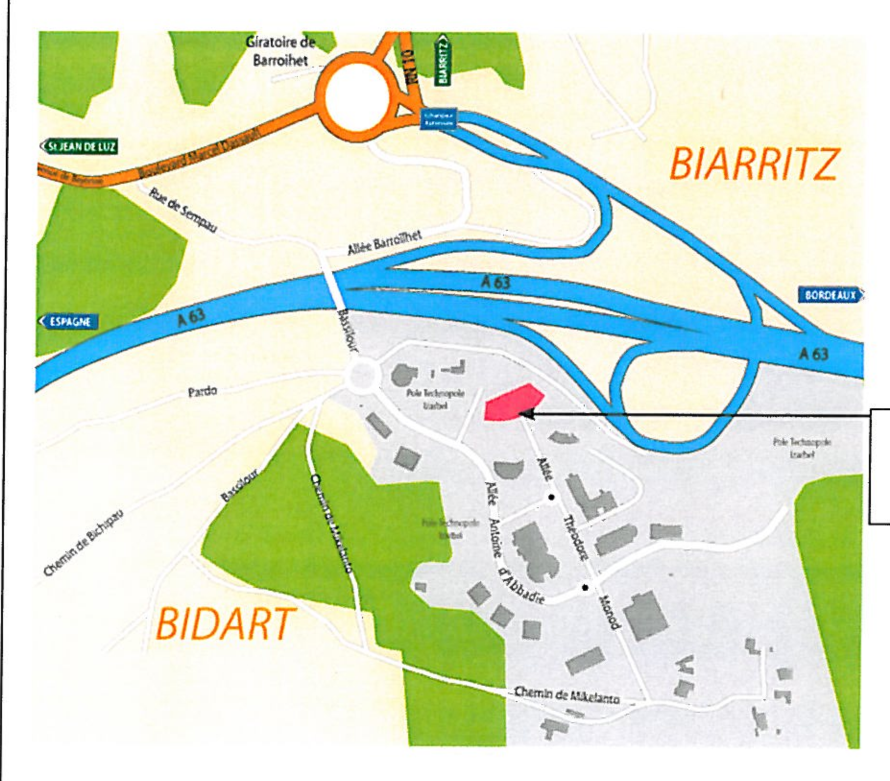
Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Janvier 2015		
Février2015		
Mars 2015		
Avril 2015	Lundi 27, Mardi 28 et Mercredi 29 avril 2015	
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015		
Octobre 2015	Lundi 26, Mardi 27 et Mercredi 28 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























PACK OFFICE (Word, Excel, Powerpoint)

Niveau 2

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE

Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice

Téléphone : 05.32.09.11.95

Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation : Toute personne sachant utiliser le Pack Office

La formation

- Objectif général de la formation : **WORD** : Permettre d'améliorer la présentation de vos documents par l'intégration de tableaux et de dessins ClipArt, etc. / Validation des méthodes pour faciliter la saisie et la mise en forme – **EXCEL** : Permettre d'utiliser des fonctions plus complexes d'Excel pour créer des formules de calcul plus élaborées et protéger ses données. / Permettre de récupérer des informations d'un tableau à l'autre. / Agrémenter ses compositions de graphiques. – **POWERPOINT** : Permettre la création de diapositives, leur enchainement et leur sortie (imprimante ou écran) par l'intégration d'images, de dessins, de sons, etc. / Réaliser des diaporamas de présentation.
- Prérequis : Pour débuter ce module, il est recommandé de connaître les bases de l'environnement Windows (Windows Initiation), les manipulations indispensables à la création d'un courrier (Word initiation) et les manipulations indispensables à la création d'un tableau (Excel initiation).

- Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (21 heures réparties sur 3 jours)

Environnement WORD

- Méthode de travail et évaluation des acquis
- Saisies automatiques : correction auto, insertion auto
- Tableaux
- Les styles
- Mise en page
- Images, ClipArt, WordArt, Organigramme…
- Modèles

Environnement Excel

- Adapter Excel à son utilisation
- Mettre en place des formules pour automatiser les calculs
- Lier des feuilles de calcul pour rapatrier les données d'un tableau sur l'autre
- Exploiter une liste de données
- Construire des tableaux croisés dynamiques
- Les graphiques

Environnement Powerpoint

- Présentation des diapositives
- Les couleurs
- Mise en forme des paragraphes
- Création et gestion d'objets graphiques
- Gestion des images et du son
- Animation
- Les serveurs d'objets
- Impression















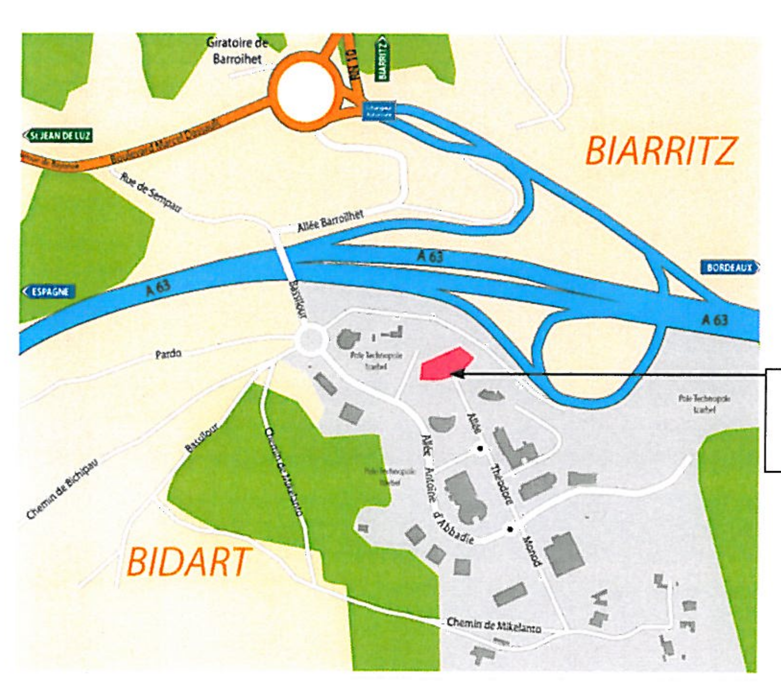




Dates et lieu de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Janvier 2015		
Février2015		
Mars 2015	Lundi 23, Mardi 24, Mercredi 25 mars 2015	
Avril 2015		
Mai 2015		
Juin 2015		
Septembre 2015	Lundi 21, Mardi 22, Mercredi 23 septembre 2015	
Octobre 2015		
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation : Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART



Pavillon izarbel, Technopole Izarbel Côte basque à Bidart























SENSIBILISATION A L'UTILISATION DES OUTILS INFORMATIQUES ET TABLETTES

L'organisme de formation

Raison sociale de l'organisme de formation : ANTIC PAYS BASQUE
Nom et fonction du contact de l'organisme de formation : Annick DALMAGNE, Directrice
Téléphone : 05.32.09.11.95
Mail : adalmagne@antic-paysbasque.com

Public cible de la formation

Toute personne amenée à utiliser ces outils qui souhaite en acquérir un usage fluide et efficace

La formation

Objectif(s) pédagogique(s) de la formation : Permettre d'acquérir les bases de l'utilisation des outils informatiques et tablettes pour en retirer une optimisation de la gestion de son activité.

Détail de la formation :

PROGRAMME DE FORMATION (7 heures réparties sur 1 jour)

Découvrir l'environnement des tablettes tactiles

- État de l'art du marché des tablettes.
- Les caractéristiques et les limites techniques iPad et Android.
- Les technologies émergentes.

Identifier les applications professionnelles

- Les différents "stores".
- Les applications bureautiques.
- La prise de note manuscrite.
- Les outils de productivité B2B.

Distinguer les usages in-store et out-store des tablettes

- Créer des fiches-produit.
- Personnaliser et configurer le produit.
- Prolonger l'expérience produit.
- La tablette sur les points de vente.

Exploiter les spécificités ergonomiques des tablettes

- Définir un story-board.
- La gestuelle tablette.
- Passer du papier au tactile.
- In Design pour i Pad et tablettes.





















Dates et lieu de la formation

Calendrier de la formation

Mois	Dates 1ère session	Dates de la 2nde session
Mars 2015		
Avril 2015	Jeudi 30 avril 2015	
Mai 2015	Mardi 19 mai 2015	
Juin 2015		
Septembre 2015		
Octobre 2015	Jeudi 29 octobre 2015	
Novembre 2015		
Décembre 2015		

Adresse de la formation

Salle Erretegia – 2, Terrasses Claude Shannon - Pavillon Izarbel – Technopole Izarbel Côte basque – 64210 BIDART

Plan du lieu de la formation

